

فصل اول:

مقدمه و بیان مسئله

تعریف واژه ها

اهداف پژوهش

سؤالات پژوهش

مقدمه و بیان مساله :

باورها و اعتقادات ما هرچه باشد ، همه ما احساس می کنیم زندگی خاکیمان با مرگ تمام نمی شود و این یک جریان پیوسته ای است که همواره ادامه دارد. این است که بیشتر به آنچه که در مورد ما رخ می دهد می اندیشیم . همه ما مسئول کاری انسانی هستیم که در قبال آن مسئولیت های حس می کنیم و ناچاریم در مورد سرنوشت کسانی که خودشان را در اختیار ما قرار داده اند احساس مسئولیت کنیم و رضایت آنان را بدست آوریم

سلامتی حق انسان است و هر فرد حق مطالبه آن را دارد . هدف از ارائه خدمات بهداشتی درمانی ،تامین سلامتی افراد جامعه است که از طریق ارائه خدمات مطلوب و مورد نیاز تأمین می گردد و برای ارزیابی خدمات ،دستیابی به نقطه نظر های بیماران بعنوان یک منبع موثق میتواند مورد توجه قرار گیرد زیرا:

- اولاً بیماران منبع بسیار خوبی برای جمع آوری اطلاعات و ارزیابی کیفیت خدمات می باشد
- ثانیاً توجه به نقطه نظر آنان در هنگام برنامه ریزی و ارزشیابی خدمات ، که حق آنان بوده باید

مورد توجه قرار گیرد.(۱)

رضایتمندی (satisfaction) مفهومی است که امروزه در مراقبتهای پزشکی اهمیت بسیار ویژه ای یافته است .شروع توجه به این مفهوم به دهه ۱۹۵۰ برمی گردد. در آن زمان جامعه شناسانی مثل پارسونز (Parsons) و هالندر (Hollender) و ساز (Szasz) تحقیقاتی در زمینه ارتباط بین پزشک و بیمار به عمل آوردند و در سالهای ۱۹۷۰ سازمانهای آمریکایی تئوری جوران (Juran) و دمنینگ (Deming) را پیاده کردند و بر آن اساس هر سازمانی می بایست به طور دائم نظر مشتری های خود را به صورت بازخورد در جهت اصلاحات به کار می گرفت و سایرین براساس نتایج این تحقیقات توانستند بین رضایت مندی بیمار و سه عامل زیر ارتباط مستقیمی پیدا کنند:

۱- تعهد بیمار در مصرف داروهای تجویز شده .

۲- ادامه مراجعه بیمار در زمانهای منظور شده .

۳- توافق بیمار برای انجام اعمال درمانی لازم .(۲)

" رضایت " و " رضایتمندی " از اجزای علم روانشناسی است .

ارزیابی میزان رضایت بیمار معیاری مناسب برای بررسی شیوه ی درمان ،کیفیت آن و همچنین رابطه ی پزشک و بیمار به شمار می رود. چنانچه موفقیت درمان از انتظارات بیمار بیشتر باشد "رضایت از نتیجه " به دست می آید. ارزیابی رضایت بیمار تابلویی برای مقایسه ی مراکز درمانی و خدماتی گوناگون و درمانهای متنوع در یک مرکز است . نارضایتی بیمار به ترک مراجعات بعدی به مرکز درمانی منجر می گردد.

مایسون (Mason)، پژوهشی در ارتباط با رضایتمندی از کارهای دندانپزشکی در انگلستان انجام داد. وی به این نتیجه رسید، که بایستی رضایت بیمار به عنوان کلیدی ترین معیار در کار دندانپزشکی مدنظر قرار بگیرد. به طور کلی عواملی که در فهرست رضایت بیمار از خدمات دندانپزشکی قرار می گیرند شامل: قابلیت های فنی دندانپزشک، بهداشت، رفتار دندانپزشک، هزینه ها، تسهیلات و امکانات مراکز درمانی است و به نظر عده ای رضایت افراد مسن بیشتر از جوانان است و همچنین زنان نسبت به مردان رضایت بیشتری از خدمات درمانی دارند در حالی که نظرات و انتقادات مردان معقولانه تر است (۳)

امروزه جهت گیری ارائه خدمات نظام سلامت ضمن بکار گیری تکنولوژی های مدرن روز می بایست به نحوی ارائه گردد که رضایت بیماران را نیز در بر داشته باشد. تحصیل رضایتمندی مراجعین به مراکز خدمات فرایندی پیچیده و تابعی از عوامل مختلف اجتماعی و روانی است (۴)

رضایتمندی بیمار، به دریافت خدمات مناسب درمانی - بهداشتی جهت تامین سلامتی و رفع نیازها و تمایلات درونی وی اطلاق می شود. (۵)

عوامل زیادی در سلامت افراد جامعه تاثیر می گذارند که میتوان آنها را تحت چهار عنوان کلی تقسیم نمود:

- ارث
 - محیط
 - سبک زندگی
 - سازمان ها و مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی - درمانی و نحوه ارائه خدمات آنها.
- وجود مراکز خدمات رسانی و نحوه خدمات آنان از عواملی هستند که به میزان زیادی بر سلامت جامعه تاثیر گذارند، بنحوی که هرچه فعالیت این سازمان ها بیشتر و بهتر گردد، تامین سلامت افراد جامعه نیز مطلوب تر خواهد شد.
- همچنین عوامل تعیین کننده رضایت بیماران به کمیت و کیفیت ارائه خدمات و درک بیمار از وضعیت نسبی بهبودی و نیز به پاره ای از ویژگیهای دموگرافیک، اجتماعی و اقتصادی مانند سن، جنس، سطح تحصیلات و آشنائی مددجو به حقوق خود به عنوان مشتری و گیرنده خدمات بستگی دارد. (۶)
- رضایت بیمار، یکی از شاخص های مهم ارزشیابی کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی است، یک نظام بهداشتی و درمانی کارآ فقط از طریق ارائه خدمات مطلوب می تواند به رسالت خود یعنی تأمین سلامت افراد جامعه اقدام نماید، لذا راه ارزیابی این نظام، ارزیابی خدمات آن است، یک سازمان خدماتی مطلوب، سازمانی است که ضمن ارائه خدماتی که مکلف به ارائه آنهاست، نسبت به این امر در مناسب ترین شکل ممکن اقدام کند، یعنی خود را به گونه ای سازمان دهد که قادر به شناسایی کلیه زمینه های موجود و یافتن مناسب ترین راه برای ارائه خدمات مطلوب و تعالی بخشیدن به آنها باشد